

# 风险社会背景下我国高校应急危机管理探析\*

马 红

(武汉理工大学 继续教育学院, 湖北 武汉 430070)

**摘 要** 风险社会已成为现代社会常态,在“危机四伏”的风险社会里,作为社会有机组成部分的高校同样置身于危机之中。通过分析我国高校危机管理水平现状,指出了高校危机管理存在理念陈旧和预警机制、管理机构、反馈和评估机制不健全等问题。提出了在风险社会背景下,加强我国高校危机管理的途径:更新观念,提高认识;齐抓共管,形成合力;完善管理机构;建立健全预警机制、利益协调机制、心理干预机制和信息沟通管理机制。

**关键词** 高校; 风险社会; 应急危机; 危机管理; 预警机制

**中图分类号**: D 64      **文献标识码**: A      **文章编号**: 1008-3456(2012)04-0121-04

目前,我国正处于社会转型期,经济体制的纵深发展、社会结构的剧烈变动、利益结构的不断调整、思想观念的深刻变化以及全球化进程的不断推进,使得社会“危机四伏”,风险社会已成为现代社会的常态。在这样的风险社会背景下,我国高校内外部环境变得日益错综复杂,高校发展中的不确定性因素越来越多。近 10 年来,我国高校各类突发危机事件频发,如 2004 年的马加爵杀人事件、2006 年的清华北大餐厅爆炸事件、2008 年的短信罢餐风波等,迫使人们不得不思考如何加强高校应急危机管理,如何提升高校危机管理水平,使突发危机事件对高校师生所产生的负面影响最小。

国内外学者对此作了一些相关性的研究。国外,如 Coltrane 针对美国大部分学校学生反越战示威游行活动,通过分析高校领导和当地政府的责任,认为采取有效沟通的方式能使问题得到顺利解决<sup>[1]</sup>;Graham 运用危机矩阵法对高校突发危机事件进行了分析,认为对校园紧急事件的处理应采用分级制度,对每一级分别做出响应,并设置专门机构负责<sup>[2]</sup>;Eugene 探讨了高校应急团队的建设与培训,指出当前应急专业团队建设是高校应急管理最根本的核心内容<sup>[3]</sup>,等。国内,如有的从经济学角度评估高校突发事件存在的风险<sup>[4]</sup>;有的从社会学角度分析高校突发事件对学生教职工的影响<sup>[5]</sup>;有的从信息论角度研究如何建立高校突发事件预警信息系统<sup>[6]</sup>;有的从组织行为学角度研究如何集中决策

处理突发事件问题<sup>[7]</sup>;有的从法学角度研究如何通过立法来应对突发事件问题<sup>[8]</sup>;有的从心理学角度研究如何对学生个体危机进行干预<sup>[9]</sup>;有的从公共管理角度研究应对突发事件的财政资金调度问题<sup>[10]</sup>,等。

从国内外这些研究文献看,国外对高校应急危机的研究主要是以一些具体的个案为基础,通常不具有普遍性,很难在我国全面推广,但一些好的措施和方法值得我们借鉴。国内的研究虽然从很多角度,对高校危机管理存在的问题、高校危机管理的原则以及提升高校危机管理水平的途径有所提及,但都存在一些不全面、不系统的问题。为此,本文试图在其他学者研究的基础上,对高校应急危机管理存在的问题和提升高校应急危机管理水平的途径进行系统分析,提出自己的观点,为高校管理者建立高校应急危机制度体系提供参考。

## 一、我国高校应急危机管理存在的问题

目前,我国高校应急危机管理存在的问题主要表现在以下 4 个方面。

### 1. 应急危机管理理念陈旧

(1)经验老套,逐级上报。一旦出现危机事件,还是按照以往的经验,逐级向上汇报,各部门之间缺乏统一的协调和快速有效的沟通渠道,使得对应急事件处理不及时,而造成很大损失。(2)家丑不可外

收稿日期:2012-01-12

\* 教育部人文社会科学规划基金项目“现代思想政治教育社会生态研究”(10YJA710040A)。

作者简介:马 红(1959-),女,助理研究员;研究方向,教育管理、思想政治。E-mail: mh@whut.edu.cn

扬。面对已发生的危机事件,有的高校抱着家丑不可外扬、息事宁人的态度,不惜采取任何措施封锁消息,致使正常的信息渠道被封闭,谣言大量传播,师生恐慌情绪蔓延,导致事态进一步扩大和恶化。(3)事不关己,高高挂起。师生通常认为应急处理危机事件是学校领导和安全保卫部门的事,与己无关,从而毫无警觉。他们关心的主要是学习,很少注意校内的突发危机事件,一旦危机发生,后果将不堪设想。(4)规章制度,形同虚设。各地高校虽已制定了突发危机事件应急管理的相关规章,但大多只在危机事件发生时,应付一下领导检查,并没有在全校范围内形成“校园应急危机管理”意识,也没有认识到高校应急管理是需要学校内外多元主体共同协作处理互动的;许多高校还没有把突发事件发生前的防范和发生后的恢复保障作为应急管理不可缺少的一部分,非要等到突发危机事件发生了,才慌忙去寻找解决办法。

## 2. 应急危机预警机制不健全

自2003年“非典”以后,我国已经注重突发危机事件预警机制建设,并取得了初步成效,但是对国内高校突发危机事件预警机制建设,还比较欠缺<sup>[1]</sup>。主要表现在:(1)缺乏对隐患信息及时监测的系统以及排查和处理的长效机制,造成突发危机事件处理不及时。(2)缺乏事前应对突发事件的培训指导和不定期演练。一旦危机出现,便是运用重救轻防的“头痛医头脚痛医脚”的简单处理方式。在应对危机的动员上,仍然是那种事后被迫型动员模式。这也是导致危机管理与社会发展不相适应的主要原因。(3)缺乏对突发危机事件影响后的心理干预。有的高校即使对相关人员采取心理干预,但是由于没有充分认识到后果的严重性,从而导致高校师生心理危机。近年来,高校学生由于心理危机暴力打人、杀人、自杀事件频发,这就要求高校必须建立健全心理干预机制,不断提高心理教师的专业和职业道德水平。

## 3. 应急危机管理机构不健全

我国高校虽然都建立了分级责任制的应急机制,但分级组织体系不健全,权责不明确,有的缺乏法定权限,有的机构内部上下级之间关系混乱,缺乏有效的组织协调机制,没有一个统一的指挥中心和指挥系统,紧靠单一的突发事件管理部门应急,缺乏综合协调指挥机构,于是各部门在处理危机的过程中相互推诿,各自为阵,导致救援不力。有的高校危机管理机构的组成人员是针对某一突发事件临时从

相关单位抽调的,危机事件处理完毕就立即解散,这样的危机管理是临时的、不确定的、高成本的,也不利于以后类似突发事件的应急处理。

## 4. 应急危机反馈和评估机制不健全

由于我国高校危机管理理念陈旧,有的还抱着家丑不可外扬、息事宁人的态度,使得人们无法有效获得对高校突发危机事件处理的反馈信息。加上我国高校突发危机事件评估机制不健全,使得相关部门无法及时有效地评估突发危机事件对高校以及师生所造成的负面影响,同时,也不利于对危机事件的经验总结和做到防患于未然。

# 二、加强我国高校应急危机管理的途径

## 1. 更新观念,强化意识

(1)更新观念,转变传统思维定势。在风险社会背景下,从学校领导到广大教职员工,都必须增强危机意识,转变传统思维定势。随着全球化的深入发展,面对着各种复杂多变的潜在危机,我们要打破那种非此即彼的简单两分法,对所出现的危机,进行多维度、多变量的综合思考。既要消除危机,又要抓住机遇,只有从观念上改变对危机的认识,才能不断提升危机管理的工作水平。(2)强化意识,提高化解危机的有效性。为避免突发危机事件给学校带来的骚乱,维护学校声誉,学校应该在第一时间通过网络向公众发布正规的、权威的危机事件相关信息,安抚师生,防止流言产生与蔓延,以提高校内师生的危机意识。定期对高校师生进行逃生避险技能培训,像日本、欧美发达国家一样,将危机教育纳入日常的教育体系,以提高师生化解危机的能力和有效性。只有这样,才能更好地降低危机事件发生的机率,从而更有利于构建和谐校园,保证校园正常的生活教学秩序。

## 2. 完善高校应急危机管理机构

(1)成立专业的管理团队。由校领导和各院系主要负责人牵头,从各部门调派人员组成高校应急危机管理团队,负责对应急危机事件的预防、控制、指挥和协调。该团队不随危机事件处理完毕而解散。(2)明确管理机构的权责分配。各部门都要进行细致合理的分工,保证机构内部上下级之间关系明确,指挥条理化、明晰化,避免各部门相互推诿,各自为战。(3)保持与其他组织单位联动性,建立应急危机管理综合协调机制。(4)建立应急预案,制定预

防计划。为避免危机事件发生时陷入惊慌失措、混乱无序的境地,应急危机管理机构必须在日常管理中做好应急危机预案,制订出科学的应急危机预防计划。计划应具有很强的可操作性和指导性,以确保计划实施时畅通无阻。

### 3. 完善高校应急危机预警机制

凡事预则立,不预则废。科学、有效地建立突发危机事件预警机制,能够有效地对突发危机事件诱发因素进行实时监测,并对监测的信息进行全面的细致的分析和评估,进而确定相应的预警级别,及时并准确地发布预警信号,完成对突发危机事件的预警;能够将潜在危机事件消灭在萌芽状态,或者使危机事件对高校及师生的负面影响降到最低,高校的经济损失减到最小。如何完善高校应急危机预警机制?一是要改变以往那种事后动员型的危机管理模式,建立危机预警机制,居安思危,做好对抗困难境地的心理准备和物质准备,切实做到安全第一,预防为主;二是要借鉴国外先进的预警技术手段和预警方法,提高我国预警信息系统的功能;三是要构建应急危机预警系统(见图1)。

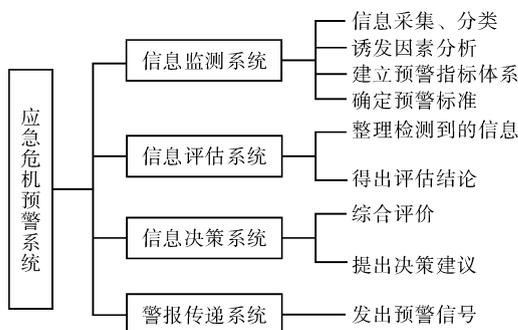


图1 高校突发危机预警系统

### 4. 建立心理干预机制

危机事件不仅给学校的正常教学和社会名誉带来许多负面影响,从学生的成长来看给学生的心理成长也带来了很大的困扰。心理干预,就是对处于困境或遭受挫折即处于危机状态下的个体给予关怀、支持及使用一定的心理治疗方法予以干预,使之恢复心理平衡,使其情绪、认识、行为重新回到危机前水平或高于危机前的水平<sup>[12]</sup>。在危机发生后学校应及时发挥心理干预的作用,组织相关专业心理咨询人员对师生进行心理疏导和心理干预,协助他们摆脱焦虑和恐惧,早日走出心理危机的阴影,使学校恢复正常的教学秩序。

### 5. 建立信息沟通管理机制

对于每一个组织来说,进行有效的沟通是最基

本的要求,如果没有员工大会、电话、电子邮件和面对面的交谈,要想管理好人和项目几乎是不可能的。因此,确定并实施一系列沟通战略就成为危机管理的基本要素<sup>[13]</sup>。在危机出现后,高校危机管理决策者在迅速应对危机的同时还必须建立相应信息沟通管理机制,与相关各方进行沟通并及时反馈,充分尊重师生的知情权,让师生及时了解客观的事态进展,避免由于谣言混淆视听,造成不必要的恐慌。建立信息沟通管理机制是消除恐慌、稳定大局、争取师生支持和理解的关键所在。

### 6. 齐抓共管,形成合力

(1)争取社会多方力量参与高校安全管理。高校危机管理不可能脱离社会独立完成,只有动员社会多方力量共同参与,群测群防,才能降低危机管理成本,缓解危机事件所带来的冲击。(2)政府各职能部门要切实依法履行自身职责,利用各自的技术与信息优势,最大限度地关心、支持高校安全管理工作,积极制定和出台相关的安全法规,加大对校园周边地带的防护力度,严厉打击各种危害校园的暴力犯罪活动,为和谐校园的建设提供强大的保障。(3)学校要营造以人文关怀为主题的和谐校园文化。大学其实就是一种氛围、一种文化,这种文化氛围能使生活在其中的每个成员在思想观念、心理因素、行为准则、价值取向等方面受到潜移默化的影响,从而实现对人的精神、心灵和性格的塑造。有了和谐的校园文化,就能从根本上防止危机的发生。(4)父母要转变教育观念。父母是家庭的脊梁,也是子女最好的老师,要避免高校诸如血案、就业难等危机事件的发生,父母必须转变教育观念,培养孩子独立能力和责任感,给孩子多一点自主选择的空间<sup>[14]</sup>。

## 三、结 语

我国目前正处于社会转型期,构建和谐社会的任务十分紧迫。而高校是社会的重要组成部分,只有建立和健全高校应急危机预警机制、完善高校应急危机管理机构,建立高校心理干预机制和信息沟通管理机制,齐抓共管,形成合力,才能保障高校的长治久安,才能使广大师生安心地生活和学习,从而为构建和谐社会贡献力量。

### 参 考 文 献

[1] COLTRANE W L. Higher education and anti-vietnam war

- demonstrations; comparing occurrences and administrative responses[D]. Texas: Texas Tech University, 1992.
- [2] GRAHAM T A. Essence of decision explaining the cuban missile crisis[M]. Boston: Little Brown, 1971:39-45.
- [3] EUGENE W. Practical information on crisis planning: a guide for schools and communities[M]. Alexandria: U. S. Department of Education, 2003: 1-5.
- [4] 周如东, 卢会志. 高等学校突发事件风险评估研究[J]. 世纪桥, 2011(13):137-138.
- [5] 范若云. 高校突发事件的危机管理[D]. 南昌: 南昌大学 MPA 教育中心, 2010: 2-25.
- [6] 朱旭. 基于网络研判的高校群体突发事件预警平台的研究[D]. 北京: 北京交通大学通信与信息系统系, 2009.
- [7] 王万志. 和谐校园视角下的高校突发事件应对策略研究[D]. 杭州: 杭州电子科技大学思想政治教育系, 2009.
- [8] 劳凯声. 中小学学生伤害事故及责任归结问题研究[J]. 北京师范大学学报: 社会科学版, 2004(2): 13-23.
- [9] 王建国. 大学生心理危机干预的理论探源和策略研究[J]. 西南大学学报: 社会科学版, 2007, 33(3): 88-91.
- [10] 赵要军. 突发事件应急管理中的公共财政应对机制研究[D]. 河南: 河南大学企业管理系, 2007.
- [11] 宋英华, 王容天. 基于危机周期的突发事件全面应急管理机制研究[J]. 华中农业大学学报: 社会科学版, 2010(4): 104-107.
- [12] 何海燕, 张晓甦. 危机管理概论[M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2006: 35.
- [13] 林义. 风险管理[M]. 成都: 西南财经大学出版社, 2005: 30.
- [14] 王玉龙. 除了分数, 我们还熟悉什么[J]. 中国青年, 2011(21): 11-12.

## Analysis on Urgent Crisis Management for Universities under Background of Risk Society

MA Hong

(School of Continuing Education, Wuhan University of Technology,  
Wuhan, Hubei, 430070)

**Abstract** Risk society has become a normalcy in the modern society. As an important indispensable part in the society, colleges and universities also enter into the crisis. Based on the status quo of risk management in China's colleges and universities, this paper points out such problems as out-of-date ideology and early warning mechanism, imperfect management institutions and feedback and assessment mechanism. This paper then proposes countermeasures on how to adhere to such principles of prevention first, rapid reaction, unified command and people orientation and how to improve risk management in colleges and universities: update the ideas in order to increase the awareness, take charge in unison and jointly administrate so as to form resultant force and establish perfect early warning mechanism, interest coordination mechanism, mental intervention mechanism and information communication and management mechanism.

**Key words** colleges and universities; risk society; emergency crisis; crisis management; early warning mechanism

(责任编辑: 刘少雷)